

Biznis vs. ljekarništvo

Prof. D-r Bistra Angelovska

Fakultet za medicinski nauki, Univerzitet „Goce Delčev“ Štip, RSM

UVOD

- ▶ Izazov za farmaceute u praksi:
 - ▶ **prihvatiti činjenicu da obavljaju zdravstvenu djelatnost i rade u biznis zajednici istovremeno.**
- ▶ Moraju razumjeti djelovni svijet i profesionalni menadžment
- ▶ Vlasti više ne mogu podržati zdravstvo bez restrikcija – vjeruju da se može napraviti nekakav balans između troškova za zdravstvenu zaštitu i dostupnosti.
 - ▶ **Nekada - njega po bilo kojoj cijeni**
 - ▶ **Sada - biznis u zdravstvu**

UVOD

- ❑ Dali ste, i kojoj meri, tokom studiranja na farmaceutskom fakultetu stekli znanja o poslovanju?
- ❑ Učili smo farmakokinetiku, biološke i medicinske predmete, ali jesmo li savladali veštine poslovanja?

EVOLUCIJA PROFESIJE

- ▶ **Farmaceut** → **zdravstveni radnik dostupniji od liječnika, stručnjak za lijekove čija ekspertiza ima ključni utjecaj na ishod terapije.**
- ▶ **U 20-tom vijeku** je više davatelj proizvoda nego profesionalnih usluga
 - ▶ na ovim prostorima se još uvijek većina apotekarskih isplata temelje na proviziji (marži) od lijeka izdatog na recept pacijenta te farmaceuti ne dobijaju naknadu za njihovu ekspertizu.
- ▶ Struka se smatra sredstvom za kontrolu zdravstvenih troškova zbog:
 - ▶ visokih troškova zdravstvene zaštite,
 - ▶ veće složenosti proizvoda,
 - ▶ mogućnosti interakcije lijekova,
 - ▶ incidenata kod pogrešnog propisivanja i drugih faktora.

EVOLUCIJA PROFESIJE

- ▶ **U 21-vom vijeku** – očekivane su aktivnosti u:
 - ▶ izdavanju kod generičke supstitucije,
 - ▶ prepoznavanje mogućih interakcija lijekova,
 - ▶ intervenciju kada je prikladno ne izdati recept u čiju se ispravnost sumnja,
 - ▶ praćenje terapije pacijenta i savjetovanje pacijenta o njihovoj terapiji.
- ▶ Farmaceuti imaju ključni položaj kako bi utjecali na ishod terapije pacijenata.
 - ▶ Njihovo znanje o terapiji lijekovima + njihov položaj među pružateljima usluga fokusiraju profesiju na kliničke aspekte prakse.
- ▶ Razina profesionalne aktivnosti raste s tendencijom odvajanja isporuka proizvoda od pružanja profesionalne ekspertize i razvoja usluge menadžiranja terapije lijekovima (MTM).

ULOGA FARMACEUTA KAO ZDRAVSTVENOG PROFESIONALCA

- ▶ Na početku farmaceutske prakse farmaceut je bio odgovoran za proizvodnju (izradu) i izdavanje lijekova.
 - ▶ Mnogi su proizvodi formulisani, a uloga farmaceuta bila je osigurati da se razviju odgovarajući lijekovi.
- ▶ **Sada** - znanje farmaceuta o lijekovima i farmakoterapiji je sve važnije za zdravstveni sistem:
 - ▶ raste složenost proizvoda, napredak s biotehnološkim lijekovima i modernim terapijama.
 - ▶ Sve više lijekovi prelaze s lijekova na recept na lijekove bez recepta.
- ▶ I liječnicima i pacijentima je potrebna ekspertiza koju farmaceuti mogu pružiti kako bi se osigurala tačna inicijalna terapija lijekovima, dosljedna usklađenost, odgovarajuće praćenje i zadovoljavajući terapijski rezultati.

ULOGA FARMACEUTA U ZAJEDNICI

- ▶ Istorijski - Farmaceuti zadržavaju visok stepen poštovanja u svojim zajednicama - u anketama potrošača farmaceut se stalno ocjenjuje kao **jedan od najcjenjenijih profesionalaca.**
- ▶ Zašto
 - I. Farmaceut je najdostupniji zdravstveni radnik
 - II. Daju savjete pacijentima o lijekovima - fokusiraju se na najvažnija pitanja koja su od interesa za pacijenta (način primjene, nuspojave itd.).
 - III. Ne naplaćuje direktno za svoju uslugu
 - IV. Farmaceut je manje “zastrašujući” od doktora: pacijentima je ugodnije u apoteci nego u ljekarskoj ordinaciji, a obično farmaceut ne saopštava pacijentu loše vijesti.

ULOGA FARMACEUTA U ZAJEDNICI

- ▶ **U budućnosti** će se ta uloga farmaceuta u društvu vjerojatno promijeniti:
 - ▶ kada će farmaceut biti više uključen u prodaju aktivnosti poput MTM-a, intervencija, savjetovanja, monitoringa itd., njegove će se profesionalne aktivnosti dodatno istaknuti.
 - ▶ Kada pacijenti budu plaćali svojim novcem za kognitivne usluge, pojaviće se barijere u dostupnosti.
- ▶ **Farmaceuti će morati da prikažu vrijednost svojih savjeta, pokazujući da je korist pacijenata koji primaju savjetovanje proporcionalna naplaćenoj naknadi.**

IZAZOVI U DRUŠTVENOM OKRUŽENJU

Pet je velikih izazova u društvenom okruženju u ranom 21-om veku:

1. Zadržavanje prihoda:

- okruženje u kome je akcenat na kontroli povećanih zdravstvenih troškova;
- stalna redukcija reimbursiranja lijekova i naknada za farmaceuta znači da apoteke moraju povećati obim rada;
- prihodi u apoteci se ne mogu povećati na osnovu poskupljenja i stabilnog obima prodaje;
- kontinuirana konverzija mnogih lijekova na receptu u OTC utiče na broj izdatih recepata;
- starenje stanovništva generira porast broja recepata koji se izdaju;
- apoteke stalno moraju mijenjati način rada od „male količine, velike marže“ u „velike količine, male marže“

IZAZOVI U DRUŠTVENOM OKRUŽENJU

2. Očuvanje tržišnog udjela:

- ▶ konkurencija je sve sofisticiranija i postojat će dodatni pritisak na neovisne apoteke za poboljšanje menadžiranja;
- ▶ lanci apoteka mogu angažovati specijalizovane marketinške, finansijske i druge ekspertize, a vlasnici nezavisnih apoteka moraju razvijati vlastite vještine u ovim oblastima;
- ▶ ponekad postoji ekskluzivnost nekih dobavljača u snabdijevanju određenih apoteka.

3. Kontrola troškova:

- ▶ profitabilnost apoteke zavisi od kontrole troškova nabavke i operativnih troškova (sve je više skupih lijekova npr. biotehnološki, inovativni, zadržavanje troškova zaliha na optimalnom nivou je sve teže);
- ▶ biće teško upravljati troškovima rada i ostalih usluga povezanih sa povećanjem kvaliteta i obima usluga koje se pružaju pacijentima i ljekarima

IZAZOVI U DRUŠTVENOM OKRUŽENJU

4. Potencijalni pravni problem:

- ▶ farmaceuti su oduvijek bili odgovorni za izdavanje lijekova, prošireni obim zdravstvenih usluga nosi veću odgovornost: savjetovanje pacijenata, MTM i drugi oblici praćenja pacijenta, terapiju lijekovima, intervencije su samo neke od oblasti gdje se mogu javiti pravni problemi;

5. Pratiti tehnologiju koja se brzo mijenja:

- ▶ Kompjuterizacija funkcije izdavanja, mnogo složeniji lijekovi i njihove potencijalne interakcije i nuspojave, on-line provjera osiguranja pacijenta i rješavanje zahtjeva mijenjaju svijet u kojem farmaceut djeluje.

IZAZOVI U DRUŠTVENOM OKRUŽENJU

- Pored pružanja zdravstvenih usluga, u apoteci se vrše brojne aktivnosti koje su biznis orijentisane i često nepovezane sa osnovnom djelatnošću.
- Profesija postaje sve specijaliziranija zbog složenosti proizvoda i usluga koje pruža. Sada se raspravlja o ulozi koju bi biznis trebao igrati u struci:
 - ✓ da li je farmaceutska praksa etički nespojiva sa dobrim biznisom;
 - ✓ da li je kvaliteta njege važna za ostvarivanje profita;
 - ✓ u kojoj su mjeri poslovne odluke suprotne etičkim standardima u farmaceutskoj praksi;
 - ✓ da li je dobar farmaceut onaj koji je fokusiran isključivo na kliničke aktivnosti.

FARMACEUTSKA PRAKSA I BIZNIS

- Postoje mišljenja da je **farmaceutska praksa etički nespojiva s dobrim poslovanjem**
- Dobar biznis i dobra farmaceutska praksa u stvari imaju zajedničke ciljeve:
 - ▶ **da zadovolje potrebe pacijenata postojećim resursima.**
- S poslovnog stanovišta, razlog za to je jednostavan:
 - ▶ **ako pacijent nije zadovoljan neće se vratiti – jako je malo djelatnosti, uključujući i apoteke, koje mogu preživjeti bez ponovljene prodaje.**

KVALITETA NJEGE I OSTVARIVANJE PROFITA

- ▶ Ljudski, finansijski i materijalni resursi svake institucije su ograničeni → moraju se donijeti odluke o njihovoj raspodjeli:
- ▶ Ako pristup resursima nije problem, dobra poslovna praksa zahtijeva najkvalitetniju uslugu.
- ▶ U stvarnosti se moraju napraviti kompromisi:
 - ▶ Ukoliko se profit ne može usmjeriti za dobijanje resursa, institucija ne može opstati.
 - ▶ Ne bi imali sredstava da angažuju farmaceute, kupuju zalihe i materijale za prodaju i tako dalje, da pruže bilo koji nivo usluge.

BIZNIS I ETIČKI STANDARDI

- ▶ Farmaceutska praksa je strogo reguliran proces od proizvodnje lijeka do njegovog izdavanja.
- ▶ Zapravo su brojni standardi utvrđeni zakonima i aktima od strane profesionalnih organizacija.
- ▶ Ako ustanova ne postupa u skladu sa etičkim standardima, ne može opstati.
 - ▶ Možda će se jednom “provući” ukoliko neetički postupi sa klijentom, ali se on neće vratiti ponovo.
- ▶ Apoteke ne mogu preživjeti ako se pacijenti ne vraćaju ponovo!

POBOLJŠANJE UPRAVLJANJA APOTEKAMA

- ▶ U ulogu upravljanja apotekama uključene su različite uloge i odgovornosti.
- ▶ Kvaliteti koji su posebno korisni za upravljanje apotekama u održavanju i vođenju profitabilne apoteke:
 - ▶ Posjedovanje dobrih komunikacijskih vještina za komunikaciju s osobljem, da obezbijede pružanje usluga kupcima i pomoć u rješavanju sukoba.
 - ▶ Poznavanje i dobro razumijevanje analitike i mjerenja koja ukazuju na učinkovitost apoteke i faktora koji utiču na to.
 - ▶ Poznavanje koncepta prodaje i marketinga kako bi osigurali da apoteka bude profitabilna.

EDUKACIJA

► Kurikulumi fakulteta

- u velikoj meri slijede i razrađuju novine u kliničkom i profesionalnom smislu
- Studenti izučavaju napredne tehnologije, biotehnologiju, nove pristupe u terapiji, menadžiranje terapiju lijekovima, dobre prakse.... – mogu odgovoriti profesionalnim izazovima u struci
- Sve se više uvode kursevi o funkcijama menadžmenta, više kao izborni predmeti, ali, u kojoj mjeri to studenti mogu shvatiti?
- Manje se govori o održljivosti i unapređenju biznisa, najčešće samo informativno
- Na svim fakultetima se izučavaju vještine komunikacija, ali je akcenat na komunikaciji sa pacijentima u vezi lijeka – šta je sa komunikacijom sa biznis partnerima (liječnici, fondovi, marketing....)?
- Potrebno je poboljšati edukaciju u dodiplomskoj nastavi o funkcijama i vođenju biznisa

KONTINUIRANA EDUKACIJA

► Sada

- najčešće je organizovana u cilju zapoznavanja novih proizvoda, novih pristupa terapiji, interakcija lijekova, neželjeni efekti....klinički aspekti profesije
- Potrebno je organizovati edukacije iz oblasti menadžmenta zbog sticanja znanja iz:
 - računovodstva i financija,
 - vještine komuniciranja i finansijskog poslovanja,
 - marketinga,
 - kako naplatiti za svoje usluge,
 - kako unaprijediti poslovanje i ostvariti dobit u datim uslovima,
 - koje nove usluge treba uvesti u praksu,
 - kako procijeniti mogućnost zarade,
 - kako obezbjediti fleksibilnost usluga koje pružate i prenamjeniti/modificirati u slučaju loše procijene

ZAKLJUČAK

► **Moderni i uspješni farmaceut mora:**

- pratiti finansijsko stanje apoteke,
- mogućnosti investiranja i razvoja,
- izražene potrebe pacijenata u svojoj okolini,
- potrebe i interese društva u oblasti javnog zdravlja,
- razvoj novih tehnologija,
- razvijati vlastite vještine komuniciranja i finansijskog poslovanja,
- naći način da promoviše svoj rad i rad apoteke i
- naplatiti svoje usluge.

► **Za uspješno poslovanje apoteka neophodno je:**

- Uvesti kurseve iz menadžmenta u kurikule farmaceutskih fakulteta i
- Organizovati redovne edukativne skupove/radionice u okviru kontinuirane edukacije u cilju stalnog ažuriranja znanja u skladu sa izraženim potrebama farmaceuta i promjenama u biznis okruženjima



DOĐITE U MAKEDONIJU !!!!!